

**PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PENGGUNA ELECTRONIC TOL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Kristen Satya Wacana

Adrian Chrisbert David Siahainenia

NIM : 312014026



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

SALATIGA

Agustus 2018



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA

Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ADRIAN CHRISBERT DAVID SIAHANENIA
NIM : 312014026 Email : adrian.siahainenian99@gmail.com
Fakultas : HUKUM Program Studi : ILMU HUKUM
Judul tugas akhir : PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNA ELECTRONIC TOL
Pembimbing : 1. INDIRANI WAURAN, SH., M.H.
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 3 SEPTEMBER 2018



Tanda tangan & nama terang mahasiswa
ADRIANCHRISBERT DAVID SIAHANENIA



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ADRIAN CHRISBERT DAVID SIAHAINENIA
NIM : 312014026 Email : adrian.siahainenia99@gmail.com
Fakultas : HUKUM Program Studi : ILMU HUKUM
Judul tugas akhir : PERMASALAHAN PEPLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNA ELECTRONIC TOL

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):


- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

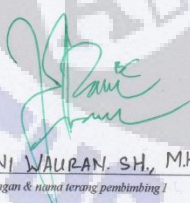
** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 3 SEPTEMBER 2018


ADRIAN CHRISBERT DAVID SIAHAINENIA
Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,


INDIRANI WAURAN, SH, MH
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

Lembar Persetujuan

**PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP PENGGUNA ELECTRONIC TOL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum

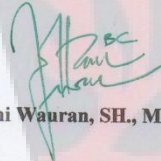
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Universitas Kristen Satya Wacana

Adrian Chrisbert David Siahainenia

NIM: 312014026

Pembimbing



Indirani Wauran, SH., M.H

1956

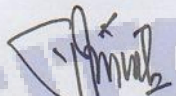
Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga

Agustus 2018

Lembar Pengujian

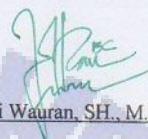
Komisi Penguji

Penguji I



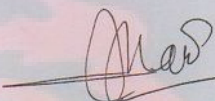
Sri Harini Dwiwatmi, S.H., M.S

Penguji II



Indirani Wauran, SH., M.H

Penguji III



Dr. Christina Maya Indah Sari, SH., M.Hum

Diuji pada tanggal 30 Agustus , 2018

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Ilmu Hukum



Dr. Marihot Janpieter Hutajulu, S.H., M.Hum

1956

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat dukungan dalam bentuk doa, motivasi, inspirasi, serta bantuan selama penulis menjalani pendidikan sampai dengan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang karena berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas proses yang penulis dapatkan selama menyusun skripsi ini.
2. Keluarga Penulis, Jody Siahainenia (Papa), Hilda Nahusona (Mama), Kevin (Adek), Levina Tumansery (kakak) yang telah memberikan dukungan dalam bentuk materil, semangat dan doa kepada penulis agar dapat menyelesaikan seluruh pendidikan dan penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Ibu Indirani Wauran, SH., M.H., yang telah memberikan bimbingan dengan sepenuh hati, dan yang memberikan kemudahan serta dukungan kepada seluruh anak bimbingannya. Tuhan Yesus Memberkati.
4. Ibu Dr. Christina Maya Indah Sari, SH., M.Hum., dan Ibu Sri Harini Dwiyatmi S.H., M.S., sebagai penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun.
5. Dosen Wali Studi Ibu Sri Harini Dwiyatmi, S.H., M.S., yang telah memberikan suport, motivasi, bantuan selama menjalani pendidikan di Universitas Kristen Satya Wacana.
6. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Hukum UKSW yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menempuh pendidikan.

7. Keluarga di Salatiga-Semarang, Ferry Nahusona (Om), Poppy Nahusona (Tante), Merry Hutuely (tante), Samuel Adi Nahusona (kakak), Miraldi Nahusona (kakak), Audrey Hutely (kakak), Prilly Nahusona (adek), Nova Mailoa (tante), Royke Siahainenia (om) beserta keluarga, Izak Lattu (om) beserta keluarga yang telah memberikan dukungan dalam doa.
8. Keluarga besar penulis di Jayapura, Yessy Titaley (Oma), Fensca Nahusona (tante) beserta keluarga. Tanpa doa dan dukungan dari mereka penulis tidak akan bisa sampai di saat ini.
9. Keluarga Besar Kos Monginsidi, kak Eko, kak Nency, kak Billy, Poliandres, kak Chrisda, kak Angel, ibu Naryo (ibu kos) beserta keluarga, ade Ruly, ade Angel, ade Randy, kak Given, kak Herbert, Kak Bertho, dan kak Egha yang telah memberikan pengalaman dan bantuan selama di Kota Salatiga Tercinta.
10. Sahabat-sahabat penulis, Marlen, Markel, Carlos, Melvin, Rafael, Axel, Ayu, Uned, Tika, Upik, Yolanda, Yosef, Irene, Mahmud, Chikita, Yunita, Regina, Hendrik, Norson, Milton, Seluruh anggota Segeru 14, Apri, dennis, bonya, santi, elerd, moses, kristina ulfa dan seluruh teman-teman angkatan 2014 Fakultas Hukum yang selama ini memberikan dukungan dan pengalaman-pengalaman yang tidak bisa dilupakan.
11. Seluruh Mantan Pengurus HIPMMA, Panitia MAKRAB Maluku 2015-2017 dan Lembaga Kemahasiswaan UKSW yang sudah memberikan pengalaman berorganisasi.
12. Yang terkasih & tersayang Angela Sitohang yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan semangat dalam segala hal termasuk dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini. *You are the best.*
13. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas segala berkat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa tuntunan dan pertolongannya penulis tidak dapat menyelesaikan penulisan ini, semua hanya karena nama Tuhan Yesus Kristus.

Penelitian ini dilakukan penulis untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana hukum. Dalam penelitian ini penulis mengkaji kebijakan pemerintah mengenai transaksi pembayaran non tunai di jalan tol menggunakan *electronic tol card (e-toll card)*. Penulis mencoba menganalisis apakah terjadi pelanggaran hak konsumen terhadap pengguna *e-toll* dan non tunai ini.

Untuk itu penulis mencoba mengupas mulai dari konsep mengenai *e-toll*, konsep perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dan pada akhirnya mengenai perlindungan hak konsumen saat menggunakan *e-toll* tersebut.

Penulis sadar dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, karena setiap konsep dan penulisan pasti masih memiliki kekurangan saat melakukan penulisan skripsi ini, oleh karena penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tulisan ini.

Salatiga, 20 Agustus 2018

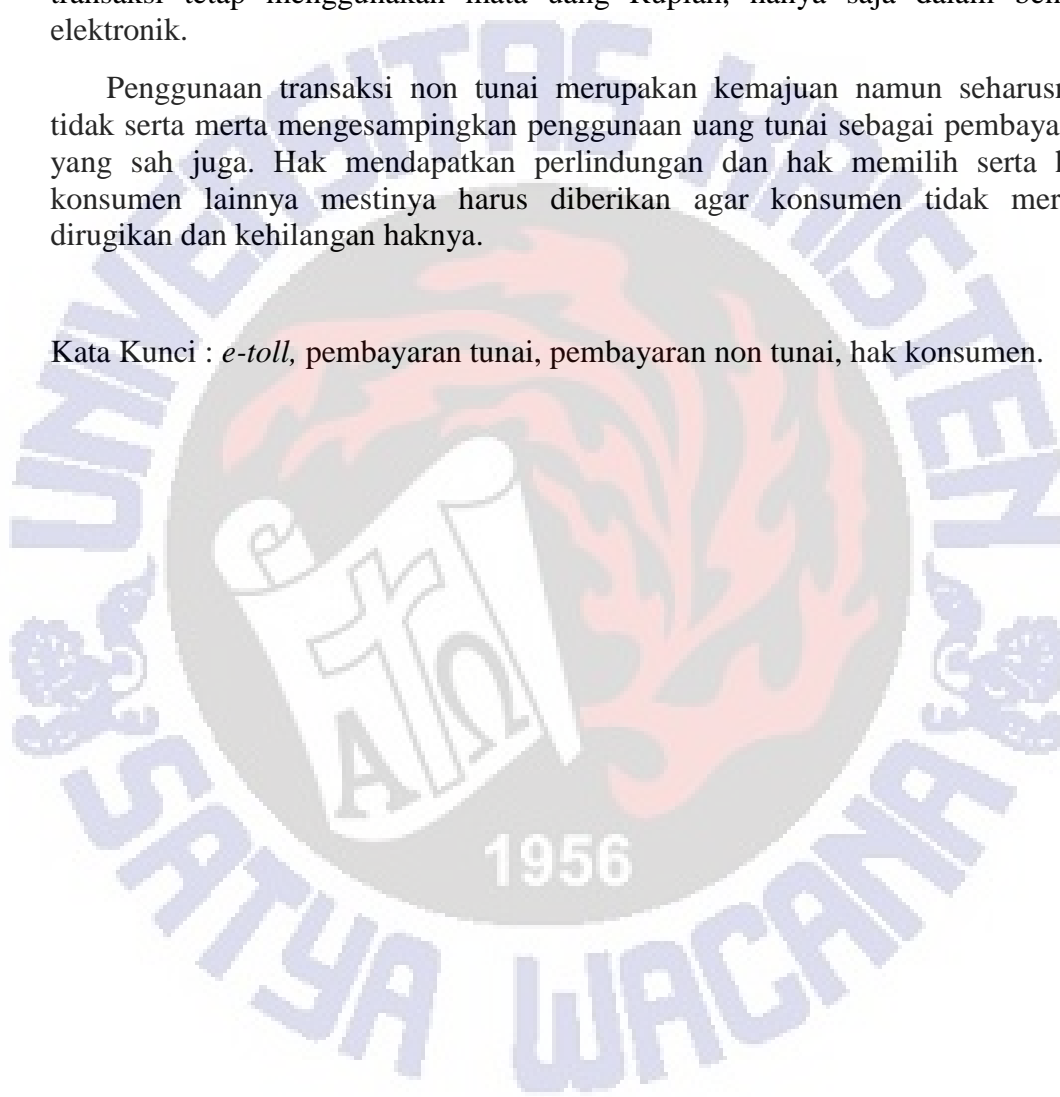
Adrian Chrisbert David Siahainenia

ABSTRAK

E-Toll merupakan dampak dari *cashless society* yang pada hakikatnya menggunakan uang elektronik (*e-money*) sebagai transaksi pembayaran di jalan tol. Pembayaran menggunakan uang elektronik tidak melanggar undang-undang mata uang, karena uang elektronik salah satunya memiliki unsur nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip dan untuk transaksi tetap menggunakan mata uang Rupiah, hanya saja dalam bentuk elektronik.

Penggunaan transaksi non tunai merupakan kemajuan namun seharusnya tidak serta merta mengesampingkan penggunaan uang tunai sebagai pembayaran yang sah juga. Hak mendapatkan perlindungan dan hak memilih serta hak konsumen lainnya mestinya harus diberikan agar konsumen tidak merasa dirugikan dan kehilangan haknya.

Kata Kunci : *e-toll*, pembayaran tunai, pembayaran non tunai, hak konsumen.



DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
MOTTO	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian	12
 BAB II PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN	
 E-TOLL	14

A. Konsep <i>Electronic Toll</i> (<i>E-Toll</i>)	14
1. Pengertian <i>E-Toll</i>	14
2. Jenis - Jenis Uang Elektronik	18
3. Perbedaan Antara Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan Uang Elektronik	20
B. Konsep Perlindungan Hukum Konsumen	25
1. Definisi Konsumen dan Pelaku Usaha	27
2. Objek dalam Perlindungan Konsumen	30
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	31
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	37
5. Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha	38
6. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen	43
a. Hubungan yang bersumber dari Perjanjian	43
b. Hubungan yang bersumber dari Undang-Undang	51
C. Perlindungan Hak Konsumen dalam Kebijakan Transaksi Non-Tunai di Jalan Tol	54
BAB III PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64

B. Saran	65
DAFTAR BACAAN	67



MOTTO

“KERJAKAN APA YANG MENJADI BAGIANMU DAN PERCAYALAH

TUHAN AKAN MENGERJAKAN BAGIANNYA”

BERSUKACITALAH SENANTIASA, TETAPLAH BERDOA,

MENGUCAP SYUKURLAH DALAM SEGALA HAL.

(1 TESALONIKA 5 : 16 - 18)